



بانک جهانی



وزارت صحت
عامه



سفارت فرانسه

کیفیت خدمات صحی شفاخانه ای

Qualité des soins hospitaliers

Dr Marie-Claire Paty

ترجمه داکتر شاه عبداللطیف شبدیز دلیری

کابل 20 – 25 جون 2005

اهداف ترینینگ

کمک برای عرضه پالیسی صحی ای که از طرف وزارت صحت عامه ترتیب و مشخص شده است

- یاد آوری اهداف و امکانات پالیسی شفاخانه ای در افغانستان
- معرفی مفهوم کلی کیفیت و ابزاری که جهت بهبود و ارزیابی آن بکار گرفته میشوند.
- مشخص سازی مشکلات و دریافت طرق و شیوه های راه حل شان، در محتوی سیستم صحی افغانستان

متود کار

با ارایه مثال های عینی و ملموس:

- مشخص سازی معضلات و شرایطی که در آن کیفیت خدمات صحی عرضه شده ناکافی میباشد
- پیشنهاد امکانات و شیوه های بهبود وضع
- ارزیابی و بررسی بهبودی وضع کیفی

جلسہ اول

پالیسی صحی در افغانستان

اسناد رسمی افغانی

- پالیسی صحی 2005 - 2009
- استراتیژی صحی 2005 - 2006
- پالیسی شفاخانه ای برای سیستم صحی افغانستان 2004
- بسته اساسی برای خدمات شفاخانه ای (EPHS)

آبجکتیف های وزارت صحت عامه

- بهبود زمینه های دسترسی به سرویس های عاجل و خدمات صحتی با کیفیت در عرصه صحت مادران و اطفال
- بهبود دهی پوشش و کیفیت خدمات و سرویس های وقایوی و معالجوی و افعات سوء تغذیه و امراض ساری، در نزد اطفال و کاهلان
- تقویت پروسه انکشاف تعلیماتی و اداره، جهت تضمین مؤثریت خدمات، هزینه و مخارج مناسب و کیفیت خوب خدماتی
- انکشاف و ارتقای ظرفیت های پرسونل، در امر اداره و عرضه خدمات صحتی با بهترین کیفیت

پالیسی ملی صحی 2009 - 2005

18 اولویت، از جمله:

• تعجیل در تطبیق:

- Essential package of hospital services (EPHS)
- Basic package of health services (BPHS)

• بهبود بخشی کیفیت خدمات صحی در بخش صحت مادران و اطفال

شفاخانه

L'hôpital

رول و وظیفه شفاخانه ها

Le rôle des hôpitaux

- شفاخانه ها ببرد چه کاری میخورند؟
- شفاخانه ها چه نوع خدماتی را عرضه میدارند؟
- مریضان شفاخانه ها، کی ها هستند؟

رول و وظیفه شفاخانه ها (EPHS) Le rôle des hôpitaux (EPHS)

- بهبود وضع صحتی مردم
- دسترسی مردم به سیستم صحتی
- ارزیابی، تشخیص، با ثبات سازی حالت صحتی، تداوی و در صورت ضرورت انتقال مریضان
- ترینینگ و تعلیمات
- جمع آوری آمار صحتی

شفاخانه

L'hôpital

شفاخانه ساختاری است که عرضه هایش عبارت اند از:

- عرضه بستر
- عرضه غذا
- عرضه خدمات صحی ثابت نرسنگ
- برای مریضان، در طول مدتی که خدمات صحی طبی را، مطابق به تشخیص، از طرف مسلکیان طب وصحت، دریافت داشته و تحت معالجه قرار دارند.

(Miller 1997)

شفاخانه

L 'hôpital

- عبارت از یک سیستم مغلق و اختلاطی است که متشکل میباشد از:
- گروپ های متعددی، مرکب از اشخاص مسلکی، با مهارت های مسلکی مختلف و ارزش های متفاوت
- سرویس های متعددی، با الویت های خاص و ویژه خود شان (رادیولوژی، دوبی خانه، احیای مجدد.....)

گوناگونی و تفاوت های شفاخانه ها

Diversité des hôpitaux

- پالیسی شفاخانه ای، بایستی نوع و تیپ، وظایف و عملکرد ویژه و محیط شفاخانه های مختلف را مدّ نظر داشته باشد.

كيفية خدمات صحى

La qualité des soins

تعریف

Définition

- سویه بهبود وضعیت صحت مریضان، پس از ارائه خدمات صحت برای شان، مطابق به دانش و شناخت های طبی و نورم های استاندارد های صحت

ابزار تصوّری، جهت انالیز و تحلیل کیفیت
خدمات

**Les outils conceptuels pour
analyser la qualité**

ابعاد کوالیتی «ماکس ول»

Les dimensions de la qualité (Maxwell)

- Efficacité - (مؤثریت) = Effectiveness
- Adéquation - (مناسبت و سازگاری) = Appropriateness
- Sécurité - (امنیت) = security
- Efficience - (کار آیی و درایت کاری) = Efficiency
- Accessibilité - (قابلیت دست رسی – در دست رس بودن)
- Equité - (عدالت – انصاف و بیطرفی) = Equity
- Humanité - (بشر دوستی – حس بشر دوستی) = Humanity

مؤثریت خدمات صحی

Efficacité = Effectiveness

- آیا امور به خوبی پیش میروند؟ آیا همه چیز درست است؟

مناسبت – مطابقت و سازگاری خدمات صحی

Adéquation = Appropriateness

- آیا خدمات صحی ای که عرضه میگردند، مطابق حال و وضع مریض میباشند؟
- آیا نوع و تیپ درست خدمات برای عرضه انتخاب شده است: (تداوی دست است؟ تشخیص صحیح میباشد؟)

امنیت و مصونیت خدمات صحی

Securité = Security

- آیا خدمات صحی ای که عرضه میگردند، خطرناک تر از اصل مرض نیستند؟

کار آیی و درایت خدمات صحی

Efficiency = Efficacy

- آیا از باج و هزینه این خدماتی که قرار است عرضه شوند، بر آمده میتوانیم؟
- با در نظر داشت هزینه ای خدماتی که قرار است عرضه گردند، نتایجی که بدست می آیند، قناعت بخش خواهند بود؟

قابلیت دست رسی به خدمات صحی

Accessibilité = Accessibility

- آیا تمامی مریضان، ان هم در هر زمانی که خواسته باشند، به خدمات صحی و شفاخانه دست رسی دارند؟

رعایت اصل عدالت و بیطرفی در عرضه خدمات صحی

Equité = Equity

- آیا کاری که میکنید، کار درستی است؟
- آیا همه مریضان، مطابق و بر حسب ضرورت و نیاز مندی های شان، خدمات شما را دریافت نموده اند و آیا این خدمات برای همه یکسان و مساویانه عرضه شده اند؟

بشر دوستی و خدمات صحی

Humanité = Humanity

- آیا مریضان از بستر گیری و خدمات صحی عرضه شده برای شان، چه احساسی دارند و آنرا چگونه ارزیابی میکنند؟
- آیا رعایت حال مریض صورت گرفته است؟
- آیا دوسیه های مریض محرم نگهداری میشوند؟

مودل ارزیابی کوالیتی «دونابیدیان»

Modèle d'évaluation de la qualité (Donabedian)

ارزیابی کیفیت خدمات صحی، با جمع آوری آمار و ارقام، در مورد موضوعات ذیل و بررسی این آمار امکان پذیر بوده میتواند :

- Ressources (Inputs) - (منابع و امکانات)
- Actions et activités (Process) - (عملکردها و فعالیتها)
- Résultats (Outputs / Outcomes) - (نتایج و بازدهیها)

منابع

Les ressources

- پرسونل (تعداد پرسونل، تقسیمات و توزیع درست پرسونل، توزیع شبانه روزی پرسونل، تعلیمات مستمر پرسونل و غیره...)
- تعمیرات (مراجعه شود به معلومات ارائه شده در بخش لوژستیک شفاخانه)
- وسایل (مراجعه شود به معلومات ارائه شده در بخش تجهیزات بیومیدیکال شفاخانه)
- ...

فعالیت ها و عملکرد ها

Les activités

- مداخلات جراحی
- خدمات نرسنگ
- معاینات رادیولوژیک و لابراتواری،
- اداره و معالجه
- تعقیم
- پاک کاری اتاق ها و تعمیرات
- سرکت و دوران درست دوايي و غير ه...

نتایج و باز دهی ها

Les résultats

- مرگ و میر
- تعداد انتانات (واقعاتی که منتن میگردند)
- تعداد واقعات اختلالات جراحی
- تعداد یا دفعات خدمات صحی بر حسب پروتوکول انجام شده اند؟
- دوام بستری بودن مریض
-

مودل ها عبارت از ابزاری اند که:

Ces modèles sont des outils qui

نظریات را، به نیل به اهداف ذیل کمک و مساعدت می نمایند:

- مشخص سازی مشکلات و معضلات
- پیشنهاد راه های حل معضلات
- ارزیابی مؤثریت و قاطعیت این راه های حل

استاندارد های کیفیت خدمات صحی (EPHS)

Les normes de qualité

- آنچه که باید انجام می پذیرفت و ما انتظارش را داشتیم:
- تعریف و تشخیص کیفیت خدمات بر اساس:
 - علمیت و شناخت های طبی
 - اهداف
 - امکانات عملی / منابع قابل دست رس
 - ...

ارزیابی کیفیت خدمات عرضه شده

Evaluer la qualité

- مقایسه آنچه که انجام شده است، با آنچه که باید، بطور استاندارد و مطابق به نورم های قبول شده انجام می شد!

پرنسپپ و اصول کاری وزارت

Principes de travail du ministère

- این اصول روی اساسات و مبانی ذیل استوار اند:
(پالیسی ملی صحی – صفحه 13)

پرنسپ و اصول کاری وزارت Principes de travail du ministère

1. تداوی مریض بر اصل شایستگی، شرافت و احترام
 2. اتخاذ تصامیم بر اساس نشانه ها ، اسناد و مدارک و گواهی ها
 3. تضمین دست رسی عادلانه مردم به خدمات با کیفیت صحی
 4. شریف بودن، شفاف بودن و حسابی بودن
 5. بهبود مؤثریت کاری و کار آیی و درایت کاری
 6. دادن اولویت برای آنانیکه بیشتر از همه نیاز مند هستند
 7. ارتقاء و ایجاد یک روش، جهت کسب یک زنده گی سالم
- (پس دیده میشود که ترم های پالیسی ملی صحی افغانی، بر روی اساساتی که قبلاً ”مطالعه کردیم ، استوار میباشد)

EPHS

سه اُلویّت

Trois priorités

- افزایش دهی قابلیت دست رسی به شفاخانه ها
- بهبود بخشی کیفیت خدمات صحی
- بهبود بخشی درایت ، کفایت و کار آیی شفاخانه ها

EPHS – méthode

- تعريف و تشخيص رول شفاخانه ها در سيستم صحى افغانى

- تعيين و مشخص سازى مشكلات

EPHS - مشاهدات و ملاحظات

EPHS - le constat

- شفاخانه ها یکی از عناصر حاد سیستم صحتی افغانی هستند که ضرورت است در راستای تقیص دهی واقعات مرگ و میر اطفال و مادران عمل نمایند
- منابع ناچیزی در دست رس اند، بنا" از این منابع ناکافی باید به شکل مؤثری استفاده صورت گیرد!

مشکلات بررسی شده از طرف EPHS، در سیستم صحتی فعلی افغانی

EPHS – les problèmes

1. توزیع نامساوی و نابرابر شفاخانه ها
2. کمبود نورم ها یا استاندارد ها، برای خدمات صحتی
3. کمبود مهارت های اداری
4. عدم موجودیت هماهنگی فی مابین شفاخانه ها و
مجموع سیستم صحتی
5. کمبود امکانات مالی
6. کمبود پرسونل، بالاخص پرسونل اناتیه

اهداف - EPHS

EPHS - objectifs

- مستقر سازی یک شبکه شفاخانه ای ثانوی و ثالثی که امکانات ذیل را فراهم می آورند:
- خدمات یا سرویس های اساسی که موجودیت شان :
- در کادر نورم هایی جهت بهبود بخشی قاطعیت و مؤثریت خدمات کلینیکی و اداری لازمی تلقی میگردد.

امکانات -EPHS

EPHS – les moyens

- تعریف نورم ها، جهت عرضه خدمات صحی برای مریضان و اداره شفاخانه ها (تابلوی شماره 4 – EPHS)
- تطبیق توصیه ها و سفارشات اداره، برای تقویت شرکت و سهم گیری مردم در امر اداره
- تطبیق پروسیجری که مطابق آن برای شفاخانه ها جواز و اعتبار نامه اهدا گردد.

EPHS – نورم ها یا استاندارد ها

EPHS - les normes

تابلوی 4: نورم ها، در 6 عرصه

1. مسوؤلیت در برابر مردم
2. عرضه خدمات صحی برای مریضان
3. لیدرشیپ و اداره
4. اداره قوای بشری
5. سیتم اداره
6. محیط شفاخانه

رول و وظیفه رؤسای شفاخانه ها

Le role des directeurs

- حصول اطمینان از عرضه با کیفیت خدمات صحی، از طرف شفاخانه
- حصول اطمینان از استفاده درست، از وسایل و امکانات و منابع مربوط به شفاخانه
- هماهنگی فعالیت های شفاخانه
- ایجاد تسهیلات برای تطبیق پالیسی شفاخانه ای
- ...

جلسه دوّم، سوّم و چهارم

Sessions n°2, 3 et 4

نورم های موجود در EPHS
Les normes dans
EPHS

نورم 2.1

Norme 2.1

«مريضان با شايستگي و احترام مورد مداوا قرار خواهند گرفت»

- معنی این مطلب چیست؟
- چطور میتوان تحقق این مطلب را تسهیل نمود؟

نورم 2.1

Norme 2.2

«کیفیت خدمات صحی بلند و مناسب خواهد بود»

- انتخاب یک مثال صحی
- انالیز و تحلیل کیفیت مثال صحی فوق
- پیشنهاد آنچه که ممکنست جهت بهبود بخشی کیفیت مثال فوق الذکر انجام داد.

ابزار بهبود دهی کیفیت خدمات

**Les outils
d'amélioration de la
qualité**

سفارشات و توصیه های کلینیکی « گاید لاین های کلینیکی »

Clinical Guidelines

Recommandations cliniques

(از طرف سازمان های صحتی بین المللی)

- اسناد سازمان صحتی جهان
- صحت مادران و اطفال: تعقیب و کنترل دوره حاملگی، مرحله ولادت، تبلیغ برای استفاده از شیر مادر
- اسناد سایر سازمان هایی که در اینترنت قابل دست رس میباشند:
- (انالیز مطالعات طبی - جراحی) Cochran library
- Clearinghouse

...

تهیه و ترتیب پروتوکول های صحی

Rédactions de protocoles de soins

(بطور لوکال - از طرف خود شفاخانه ها تهیه میشوند)

- شست و شوی دست ها
- تطبیق سیروم یا پرفیوژن ها
- اهتمامات قابل اتخاذ برای یک واقعه درد صدري
- خدمات صحی برای طفل نوزاد
- معاینات قبل از عملیات
- آماده گی های قبل از عمل
- ..

پروتوکول شستن دست ها

I- در شرایطی که آب موجود و قابل دسترس باشد -

(...برداشتن اشیای زینتی (ساعت، انگشتر، چله و

بالا زدن آستین ها

مرطوب ساختن و آبکش کردن دست ها، قبل از برداشتن و استفاده کردن از صابون

صابون زدن دست ها

آبکش کردن صابون

شست و شوی دست ها و آبکش کردن آن ها (از نوک انگشتان به سمت بند دست ها و بالاتر از

آن)

(!اجتناب از خشک کردن دست ها با دستمال (دست ها را باید در هوای آزاد خشکانید

II- در حالاتی که آب جاری موجود و در دسترس نمیباشد -

تهیه طشت، آبدان، تملود و آفتابه

تقاضای کمک از یک نفر همکار، غرض شست و شوی دست ها

ادامه پروتوکول، مطابق به رهنمود های فوق الذکر

☞ (اوقات شستن دست ها (نظر به شرایط موجوده سرویس کار

I- در شرایطی که آب موجود و قابل دسترس میباشد -

1- با وارد شدن به سرویس و آغاز کار روزمره

2- پس از هر بار تشناب رفتن

3- در فاصله کار بالایی هر مریض

4- پس از ختم کار روزمره

II- در حالاتی که آب جاری موجود و در دسترس نمیباشد -

1- پس از هر بار تشناب رفتن

2- پس از ختم کار بالایی هر مریضی که منتن باشد (تصمیم با شخص خود شماسنت تا شرایط را

(!تشخیص بدهید

پس از ختم کار روزمره

پروتوکول تطبیق کتیتر وریدی

I- وسایل و مواد مورد ضرورت:

پخته پاک، لوکوپلاست، بوتل یا خریطه سیروم، یک عدد کتیتر، انٹی سپتیک، آب و صابون، (گارو یا تورنیکت و دستکش) در صورت موجودیت

II- طرز العمل:

- 1- مطلع ساختن مریض
- 2- محافظت بستر مریض از خون وسایر آلودگی ها: (پهن کردن پوش دستکش، کاغذ جانب و... در (زیر دست، بالای بستر مریض شستن محل تزریق با آب و صابون، قبل از تطبیق انٹی سپتیک) در هر زمانیکه آب (! و صابون میسر باشد
- 3- (!... شستن، آبکش کردن و خشک کردن با پخته پاک، کامپرس و
- 4- در یافت ورید
- 5- تطبیق انٹی سپتیک بطور وسیع (در صورت عدم موجودیت محلول پایودین، دوبار از آب (! و صابون استفاده شود
- 6- (!پوشیدن دستکش (در صورت موجودیت
- 7- (!خارج ساختن کتیتر از جلد و یا محفظه آن (درست در آخرین لحظه
- 8- تطبیق کتیتر
- 9- تثبیت با لوکوپلاست
- 10- "محافظت از سوزن ها و اسباب و خذه کننده تطبیق شده در قطی های محفوظ و سر بسته (تا بعدا
- (!به بین بردن آن ها اقدام گردد
- 11- ادرج تاریخ و ساعت تطبیق کتیتر در دوسیه مریض

مَدَت باقی گداردن کتیتر تطبیق شده

در حالات نورمال، کتیتر تطبیق شده میتواند برای مدت 72 ساعت باقی بماند، ولی میتوان در صورت نیاز آنرا برای مدت های بیشتر از آن نگهداشت، مشروط بر اینکه همیشه مراقب بروز علائم التهاب در محل تطبیق (سرخي، درد و تورم) بوده باشیم

سفرشات كلینیکی

Recommandations cliniques

www.anaes.fr

www.guidelines.org

www.who.int/reproductive-health

www.cochrane.org

کسب معلومات در باره مریضان

Information sur les patients

- چه نوع معلوماتی باید کسب گردند؟
- شیوه ها، امکانات و سپورت این معلومات کدام ها اند؟
- معلومات بایستی هر آن، قابل دسترسی باشند:
 - در زمان ورود مریض به شفاخانه
 - در زمان انتقال مریض در داخل شفاخانه
 - در زمان خروج مریض از شفاخانه

دوسیه مریض

Dossier du patient

- دوسیه اداری
- دوسیه پرستاران
- دوسیه طبی

ارایه معلومات برای مریضان

Information des patients

- معلومات در باره طرز کار کرد شفاخانه
- معلومات در مورد تشخیص مرض و شکل ارایه خدمات صحی در قبال مرض
- معلومات در مورد تداوی مرض
- معلومات در مورد وقایه مرض

گوش فرا دادن به حرف های دل مریض

Ecouter les patients

- اساس تمرینات طبی
- اهمیت برای ارزیابی خدمات صحی:
رضایت مریض (از امر صحت، خدمات صحی، کیفیت خدمات ارائه شده صحی، رعایت حال و احترام وی در طول مدتی که بستر بوده است)
- سهم گیری مریض در امر ارائه خدمات صحی، به منظور کسب مطلوب ترین نتایج

ترینینگ و تعلیمات برای پرسونل

Formation du personnel

- پروگرامهای تعلیمی و تربیتی برای پرسونل
 - در داخل شفاخانه
 - پروگرام های ملی و یا منظقوی
 -

متینگ های سرویس

Réunions de service

- مطالعه دوسیه های مریضان
- تبادل معلومات در مورد مریضان، فی مابین تمامی مسلکیان (دکتوران، پرستاران، کمک پرستاران و کارکنان صحی)
- طرز عملکرد و کار آرایبی سرویس

متینگ های فی مابین ماهرین رشته های مختلف

Réunions interdisciplinaires

- مشاورت دكتوران مربوط به تخصص های مختلفی كه عین مریضان را تحت مداوا قرار میدهند
- سرویس های متمم (رایولوژی و طب، لابراتوار ها، جراحی)

امنیت مریضان

Sécurité des patients

- حوادث و وابسته به خدمات صحی
- اشتباهات طبی
- انتانات کسب شده از شفاخانه
- در موقع اجرای اعمال صحی معالجوی
- از طریق تجهیزات ناقص و ناکار آرا (شبکه آبرسانی،
حفظ الصّحة ناقص، فاضلات و کثافات)

امنیت مریضان

Sécurité des patients

- آنالیز و تحلیل حوادث و رخداد ها
- یاد داشت برداری اشتباهات
- تحلیل نا کار آرایه ها
- در صورت بروز یک حادثه، شخص را متهم نسازید، بلکه بکوشید تا عملی را که باعث بروز رویداد شده است، تحت مطالعه قرار دهید!

مشخص سازی مشکلات و معضلات

Identifier les problèmes

جریانات زمان دخول الی خروج مریض

Le parcours du patient

زمان پذیرش

بستر گیری

زمان خروج



جمع آوری
معلومات
جهت دهی - سوق دهی

خدمات نرسنگ
خدمات طبی
معاینات تشخیصیه
انتقال
جراحی - عملیات
حفظ الصحه

تشخیص
تجویز
معلومات

جریانات زمان دخول الی خروج مریض

Le parcours du patient

- در ارتباط به یک ، بایستی در تمامی مراحل و دوره اقامت مریض در شفاخانه، مشکلات ممکن الوقوع را مورد تحلیل قرار دهید!

مشخص سازی مشکلات و معضلات

Identifier les problemes

- چگونه؟
 - برداشت و استنباط افراد پروفشنل
 - درک و استنباط افراد استفاده کننده
 - استنباط از طریق آمار و ارقام جمع آوری شده (معرف ها یا شاخص ها)

سنجش و بر آورد کیفیت خدمات

Mesurer la qualité

سنجش ها و بر آورد ها

Mesures

- شاخص ها: مقادیر از نظر ارقام
- مقادیر رقمی میتوانند برای یک عملکرد صحی مورد استفاده قرار گیرند:
 - میزان مرگ و میر در برخی از امراض
 - پذیرش دوباره در شفاخانه، 30 روز پس از بستر گیری
 - میزان مرگ و میر بین 30 الی 90 روز

شاخص ها

Indicateurs

- منابع
 - تعداد پرستاران، تعداد استیریلایزر ها، تعداد باطله دانی های مصوون برای وسایل و خذه کننده استفاده شده
- فعالیت های صحی
 - موجودیت پروتوکول های صحی، تعداد پرسونلی که از این پروتوکول ها استفاده می نمایند و آن ها را بکار میبرند، موعد عرضه خدمات برای یک مریض، موعد بستر بودن مریض
- نتایج و باز دهی
 - میزان انتانات کسب شده از شفاخانه، میزان مرگ و میر، میزان تولدی های زنده



Hôpitaux de Lyon



سرویس مردانه یورولوژی - مراقبت از انتانات محل عملیات در بخش یورولوژی
شفاخانه علی آباد

تحت نظر پروفسور سید حسن معنوی

Surveillance des infections du site opératoire en Urologie - Service Hommes

Professeur Sayed Hassan Manawi

بخانه پری گردد 'یک برگ از این فیش باید برای هر مریض عملیاتی بخش یورولوژی مکمل

Une fiche doit être remplie et complétée pour chaque patient opéré en urologie

2005الی مارچ 2004مراقبت از ماه اکتبر Surveillance menée d'Octobre 2004 à Mars 2005

Nom du patient					اسم مریض
Type d'intervention					نوع عملیات
Nom du chirurgien					اسم داکتر جراح
Date d'intervention					تاریخ عملیات
Fièvre (à partir de 38.5°C)	Oui	Non	نخیر	بلی	بروز تب درجه ویا بلند تر (38.5) (از آن)
Écoulement au niveau de la cicatrice	Oui	Non	نخیر	بلی	ترشح افراژات از محل زخم
Désunion de la cicatrice	Oui	Non	نخیر	بلی	بروز اشکال در پروسه التیام جرحه عملیاتی
Infection du site opératoire	Oui	Non	نخیر	بلی	انتان محل عمل شده

برای پروفسور سید حسن معنوی، شف سرویس از طرف 2004 سپتمبر 13 برگ از این فیش به تاریخ 500

پروفسور پیرن و خانم دومینیک پاژو، از شفاخانه های ملکی لیون تسلیم گردید

500 feuilles de ce type ont été remises au Professeur Manawi le 15 septembre 2004
par le Pr Perrin et Madame Pajot des HCL



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ambassade de France en Afghanistan

سفارت فرانسه در افغانستان

توجه به شفاخانه، در کل
**Considérer l'hôpital
dans son ensemble**

شفاخانه

L'hôpital

شفاخانه ساختاری است که عرضه هایش عبارت اند از:

- عرضه بستر
- عرضه غذا
- عرضه خدمات صحی ثابت نرسنگ
- برای مریضان، در طول مدّتی که خدمات صحی طبی را، مطابق به تشخیص، از طرف مسلکیان طب و صحت، دریافت داشته و تحت معالجه قرار دارند.

(Miller 1997)

شفاخانه عبارت از یک مجموعه کُل است

L'hôpital est un ensemble

نورم 6.1

«جلو انتانات در تمامی قسمت های شفاخانه گرفته شده است»

- همان قسمت هایی از شفاخانه را مشخص سازید که منبع انتان تصور میگردد!
- محلولاتی را جهت وقایه و جلوگیری پیشنهاد دارید!
- از اهمات اتخاذ شده برای جلوگیری از انتانات، مراقبت نمایید!

شفاخانه

L 'hôpital

- تنها متوجه سرویس ها نباشید، بلکه بیشترین به روابط فی مابین سرویس های مختلفه توجه نمایید!
- کیفیت خدمات، فقط وابسته به افراد، اداره و سازماندهی میباشد.

جلسه پنجم

Session n°5

ارزیابی بهبود کیفیت خدمات

**Evaluer l'amélioration
de la qualité**

متود اساسی

Méthode de base

- در کجا و چه مرحله ای قرار داشتیم؟
 - شاخص ها
- به کجا میخواستیم برویم و برسیم؟
 - اهداف
 - نورم ها
- حالا در کجا قرار داریم – تا کجا رسیده ایم؟
 - شاخص ها و مقایسه شان با نورم ها

بررسی کلینیک

Audit clinique

- رویه و رفتار اشخاص کلینیکی
- پروسیجر داخلی ساختار
- ارزیابی فی مابین همکاران یک بخش، بر اساس نورم ها و استانداردهای معرفی شده

مراحل پیشرفت کیفیت خدمات

Démarche qualité

- بهبود مستمر کیفیت خدمات عرضه شده
- متود هایی جهت تعقیب منظم شاخص های صحی:
 - انتخاب شاخص ها
 - جمع آوری شاخص ها
 - تحلیل و تجزیه شاخص ها

تضمین کیفیت خدمات صحی

Assurance qualité

- از طریق ارزیابی کیفیت خدمات و بکار گیری فعالیت های اصلاحاتی
- استفاده از ارزیابی و تحلیل کار همکاران، تعقیب نتایج و شاخص ها
- سطح و سویه خدمات، بایستی با نورم های قبلا" استقرار یافته مقایسه گردد!

اهدای جواز و اعتبار نامه برای شفاخانه ها

Accréditation des hôpitaux

حصول اطمینان از اینکه شفاخانه ها از برخی از نورم های قبول شده استفاده میکنند و آن ها را بکار میبرند.

- تعریف و مشخص سازی نورم ها
- ویزیت های منطقی در محل (ملاقات همکاران سایر شفاخانه ها)
- ارایه پیشنهادات جهت بهبود امور

تعیین و تعریف الویت ها

Définir les priorités

- بر اساس:
- الویت های تعریف و مشخص شده در اسناد رسمی
- الویت های مشخص شده از طرف فعالین در صحنه
- الویت های مشخص شده از طرف استفاده کننده گان

خاتمه

FIN

- مباحثات باز و آزاد
- نتایج ارائه شده از طرف کولکتیف
- دور نماها و پس منظر
- ارزیابی ترینینگها و تعلیمات برای پرسونل